



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA SGO 12 S.A.C COMAS, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ESCURRA OCAÑA, YESSSENIA BARBARA

ASESOR:

Dr. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR EDUARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERU

AÑO 2017

PÁGINA DE JURADO

.....

PRESIDENTE

Dr. Víctor Dávila Arenaza

.....

SECRETARIO

Dr. Antonio Díaz Saucedo

.....

VOCAL

Dr. Cesar Jiménez Calderón

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por su amor inmenso y darme la fortaleza necesaria para afrontar todos los obstáculos y superarlos; a mi amada madre Graciela Ocaña Llagas, por su apoyo en cada momento y por ser un ejemplo de valentía y tenacidad.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios por todas sus bendiciones y por la fuerza que me brindo para poder lograr una de mis más anheladas metas; el culminar mi carrera profesional.

A mi familia por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional siempre, a mi madre Graciela Ocaña Llagas por brindarme la oportunidad de seguir mis estudios, porque a pesar de todas las dificultades nunca dejo de apoyarme y darme el mejor ejemplo de valentía. También a mi padre por el apoyo que me brindo cuando comencé mi carrera universitaria.

Un gran agradecimiento a mis Asesores Dr. Cesar Jiménez Calderón y MSC. Petronila Liliana Mairena Fox, por su paciencia, compromiso, dedicación y valiosas sugerencias que contribuyeron durante la realización del presente trabajo de tesis

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos las mejores enseñanzas a través de sus docentes.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yessenia Barbara Escurra Ocaña con DNI N° 73484024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 Diciembre del 2017

Yessenia Barbara Escurra Ocaña

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa sgo 12 S.A.C Comas, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador

Yessenia Barbara Ecurra Ocaña

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	6
1.5. Justificación del estudio	7
1.6. Hipótesis	9
1.7. Objetivos.	9
II. MÉTODO	10
2.1. Diseño de investigación	10
2.2. Variables, operacionalización	12
2.3. Población y muestra	22

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5.	Métodos de análisis de datos	24
2.6.	Aspectos éticos	24
III.	RESULTADOS	25
3.1.	Prueba de normalidad	25
3.2.	Contrastación de hipótesis	26
3.3.	Análisis de resultados	31
IV	DISCUSION	36
V	CONCLUSIONES	40
VI	RECOMENDACIONES	41
VII	REFERENCIAS	42
	ANEXOS	46
A.	Matriz de consistencia	47
B.	Validación de instrumentos	48
C.	Cuestionario	49
D.	Matriz de validación de los instrumentos	50
C.	Turnitin	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Variables en estudio	13
Tabla 2. Operacionalización de variables	21
Tabla 3. Validación de expertos	23
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad	23
Tabla N° 6. Coeficiente de confiabilidad	24
Tabla N° 7. Criterios éticos de la investigación	25
Tabla N° 8. Pruebas de normalidad	26
Tabla N° 9. Rango-relación	26
Tabla N° 10. La gestión administrativa en relación con el desempeño laboral	27
Tabla N° 11. La gestión administrativa en relación con la eficacia laboral	28
Tabla N° 12. La gestión administrativa en relación con el compromiso laboral	29
Tabla N° 13. La gestión administrativa en relación con la satisfacción laboral	30
Tabla N° 14 Escala de valoración por rango de ítem	31
Tabla N° 15 variable x1: gestión administrativa	31
Tabla N° 16 dimensión : planificación	32
Tabla N° 17 dimensión: organización	32
Tabla N° 18 dimensión: dirección	33
Tabla N° 19 dimensión: control	33
Tabla N° 20 variable y: desempeño laboral	34
Tabla N° 21 dimensión: eficacia laboral	34
Tabla N° 22 dimensión: compromiso laboral	35
Tabla N° 23 dimensión: satisfacción laboral	35

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación detalla un análisis de todos los temas y aspectos relacionados al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SGO 12 SAC en el distrito de Comas en el año 2017. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 S.A.C. Comas, 2017. Para tal propósito, se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario conformado por 22 preguntas en medición de escala de Likert y validado por tres expertos, alcanzando una confiabilidad aceptable. Se consideró una muestra censal de 35 trabajadores de la empresa en estudio. Posteriormente los resultados fueron procesados en el programa SPSS, en donde se encontró un coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.442, lo que indica que existe una correlación positiva media, entre gestión administrativa y desempeño laboral. Concluyendo así en que aplicando una correcta gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión administrativa - Desempeño laboral – Satisfacción laboral

ABSTRACT

This research work details an analysis of all issues and aspects related to the work performance of workers of the company SGO 12 SAC in the district of Comas in the year 2017. The general objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between administrative management and work performance in the company SGO 12 SAC Comas, 2017. For this purpose, a survey was carried out applying as a tool a questionnaire consisting of 22 questions in Likert scale measurement and validated by three experts, achieving an acceptable reliability. A census sample of 35 workers of the company under study was considered. Subsequently, the results were processed in the SPSS program, where a Spearman correlation coefficient with a value of 0.442 was found, which indicates that there is a mean positive correlation between administrative management and work performance. Concluding in this way that by applying correct management, an adequate work performance can be achieved.

Keywords: Administrative management - Labor performance - Job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A pesar del esfuerzo de dueños de negocios, gerentes, contadores y trabajadores de las empresas de asesoría contable y tributaria por lograr una gestión eficiente, se identificaron algunos aspectos importantes y determinantes para la realidad problemática de los Estudios Contables, entre estos problemas que existen se encontraron la falta de aplicación de gestión administrativa, dado que escasamente se realizaba una correcta planificación de actividades en base a la misión y los objetivos reales de la empresa lo que genera inconformidad entre los servicios que brindan las organizaciones y lo que exigen los clientes.

El desempeño laboral de los colaboradores es un punto clave para los estudios contables, se requiere contadores y administradores efectivos y competitivos; sin embargo, la falta de actualización y capacitación de algunos de estos profesionales genera fallas en su desempeño laboral.

Por lo tanto, la falta de estructura organizativa; es decir, el uso correcto del organigrama en algunos estudios contables impide la correcta división y aprovechamiento de los recursos humanos. Otro de los problemas organizacionales es que limitadamente se brinda un adecuado uso a los materiales y recursos financieros de dichas empresas, incurriendo hasta en pérdida. Las pérdidas económicas son debido a que algunos estudios no realizan controles posteriores a sus operaciones o actividades, es decir se practica en forma esporádica, sin aplicar las normas, métodos y procedimientos, entre otros factores.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 En el contexto internacional

Montes (2012) en la investigación titulada “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” manifiesta que investigó sobre los sistemas de capacitación con el objetivo de evidenciar si los sistemas de enseñanza presencial y no presencial tales como (Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia) influyen en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores del área de atención al Cliente en la empresa Telefónica. El estudio fue de tipo “descriptivo comparativo”, de corte transversal y con un diseño estadístico de “comparación de promedios”. El investigador concluyo en que si existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación utilizados, siendo así de mayor rendimiento el sistema presencial, calificado con un promedio de 16.52, y el menos eficaz el de audioconferencia con 10.98.

Así también entre los cuatro sistemas de capacitación, se comprobó que existían diferencias significativas en el aspecto habilidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.38 y el menos eficaz la audioconferencia con 3.64. Por último el investigador afirma que si existe correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad.

Kataria (2014) en el artículo titulado “¿Cómo afectan las prácticas de recursos humanos de alto rendimiento a la eficacia organizativa?” señaló que el estudio tiene como objetivo trazar los vínculos entre las prácticas de alto desempeño de recursos humanos, el clima psicológico, su efecto sobre el compromiso de trabajo de los empleados y el comportamiento de ciudadanía en el lugar de trabajo, así también, el aumento de la eficacia organizacional para comprender mejor las condiciones que aumentan la participación laboral y comportamientos positivos de trabajo. Los datos fueron recogidos de 250 profesionales.

El investigador concluyo en que si bien las prácticas de alto desempeño de recursos humanos llevan un papel destacado en el aumento de la efectividad organizacional, las organizaciones deben centrarse en los procesos psicológicos y las aspiraciones de los individuos en el trabajo, además son los administradores de recursos humanos los deben tener en cuenta el bienestar psicológico de los

empleados en el lugar de trabajo así como la formulación de políticas sobre recursos humanos para mejorar los resultados de rendimiento organizacional y la eficacia.

Krishnan (2016) en el artículo titulado “Retención de la fuerza de trabajo: El papel del ambiente de trabajo, el compromiso de la organización, el apoyo del supervisor y la formación y desarrollo en las industrias de cerámica sanitaria en la India” indica que la investigación examina el impacto del ambiente de trabajo, el apoyo del supervisor, la capacitación y el desarrollo de la organización sobre el compromiso de la organización y explora los efectos del compromiso de la organización en la retención, además verifica el efecto mediador del compromiso de la organización en la relación entre los factores propuestos y la retención. En la metodología se utilizó una encuesta fue completada por 416 empleados que trabajan en cinco fábricas de cerámica sanitaria ubicadas en diferentes lugares de la India., además cuestionarios compuestos de ítems adoptados a partir de investigaciones anteriores para recopilar datos.

El investigador concluye en que el compromiso de la organización influye en la retención y todos los factores anteriores la realzan. Sin embargo, el análisis de regresión múltiple indicó que la formación y el desarrollo no tenían ninguna influencia notable en la retención.

1.2.2 En el contexto Nacional

Huamani (2015) en la investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, La línea 1 en el 2013” manifiesta que investigo sobre desempeño del personal en procesos internos en las organizaciones con el objetivo de demostrar cual es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de lima línea 1. El tipo de investigación es aplicada y el nivel de investigación correlacionar – explicativo. Las técnicas que se utilizaron para la recopilación de datos, estuvieron constituidas por fuentes Primarias tales como el reglamento operativo interno y libros sobre el tema a investigar, también se utilizaron fuentes Secundarias tales como cuestionario.

Así también se aplicaron las técnicas de observación y entrevista profunda empírica. Los resultados obtenidos fueron que el 40 % de los encuestados, considera que a veces hay reconocimiento a su grupo de trabajo al superar las metas esperadas; el 38.3%, que a veces está satisfecho con la manera como la empresa estimula a su personal y reconoce los esfuerzos adicionales; El 41.7 %, que siempre, se siente muy motivado por formar parte del equipo de del metro de Lima.

El investigador concluyo en que el clima organizacional sostiene un nivel medianamente productivo y satisfactorio para un adecuado desempeño laboral. Por otro lado se logra comprobar la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del Metro de Lima.

Omar (2012) en el artículo titulado “Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor” menciona que la finalidad de la investigación fue examinar las relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones que tiene el supervisor como un líder transformador, a su vez identificar cual es el tipo de confianza sobre tales relaciones. El método utilizado fue de verificación empírica a una muestra accidental, no probabilística constituida por 218 trabajadores de los cuales 125 fueron varones y 93 mujeres.

Los investigadores concluyeron en que la percepción de los trabajadores es muy importante, ya que cuando consideran que su supervisor actúa como líder transformador y valora sus contribuciones, incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades, se manifiesta un incremento en su satisfacción laboral. Por lo cual se corrobora que si existen relaciones entre el liderazgo transformador y la confianza en el supervisor.

Alvarado, Parodi y Ruiz (2016) en la investigación titulada “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada” manifiesta que investigo sobre el compromiso organizacional de los trabajadores con el objetivo de identificar cuál es el estilo del liderazgo que genera más compromiso organizacional, considerando que los líderes puedan exhibir ciertas conductas que generen engagement en sus colaboradores. A partir del descubrimiento de dichas asociaciones, plantear planes de acción que permitan a la compañía aplicar estrategias que mejoren e incrementen el compromiso organizacional de los técnicos,

en aras de lograr una mayor productividad, evitar la fuga de talentos, mejorar el ambiente laboral, entre otras consideraciones que aseguren mejores resultados generales a niveles cuantitativos y de personas. El estudio que sustenta esta tesis es de tipo cuantitativo, explicativo predictivo, no experimental, que busca determinar cómo impactan los estilos de liderazgo en el compromiso organizacional y si la variable engagement media esta relación.

El investigador concluyo en que Motores Perú debe reforzar el compromiso organizacional de sus técnicos para sostener su ventaja competitiva, reflejada principalmente en la excelencia del soporte post venta a sus clientes, Además que de acuerdo a los estudios teóricos de los últimos años, los agentes de cambio en las organizaciones y los llamados a generar compromiso en los trabajadores, son los líderes. El estilo de Liderazgo estudiado en Motores Perú que genera mayor compromiso organizacional en sus técnicos, es el Estilo Transformacional. También que el engagement es una variable mediadora importante entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional, por tanto, lograr que el técnico se implique con su rol al desarrollar con esmero su labor diaria, es una manera de potenciar el compromiso del mismo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión Administrativa

1.3.1.1 Conceptualización Gestión Administrativa

Según Hurtado (2008) “La gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (p. 47).

Hurtado (2008) añade que “La gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos” (p. 46).

1.3.1.2 Teoría de la administración clásica de Fayol

Smyth y Batesi (1989) “Enfatiza el proceso de estructuración planificada, a través de principios lógicos, que establezcan un orden a seguir para lograr que las cosas se hagan” (p.52).

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1 Conceptualización de desempeño laboral

West (2003) señala que para actuar con eficacia, los miembros de la empresa deben enfocarse activamente en sus objetivos, revisando constantemente las ‘formas de alcanzarlo y los y los métodos de trabajo del grupo.

1.3.2.2 Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Soria (1982) “Enfatiza la participación en las decisiones, como medio de disminuir el nivel de conflicto, facilitar la cooperación y lograr que las decisiones se implementen con la menor resistencia posible” (p. 54).

1.4 Formulación del problema

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS – LIMA 2017.

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017?

1.4.2 Problemas específicos

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017?

P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017?

P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

La justificación teórica se basa en que teoría de la administración clásica, expuesta por Fayol basada en el establecimiento de una estructura planificada, que evidencian a la variable gestión administrativa con la finalidad de lograr una adecuada planificación, organización, dirección y control administrativo dentro de la empresa.

La justificación teórica se basa en que la teoría Estructuralista, expuesta por Karl Marx basada principalmente en la organización mediante un punto de vista enfocado en la estructura del funcionamiento que evidencia a la dimensión organización con la finalidad de lograr una correcta coordinación de actividades de los trabajadores, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad.

La justificación teórica se basa en que la teoría Neoclásica, expuesta por Peter Drucker basada en que la administración es orientar, dirigir y controlar las acciones de un grupo para lograr un fin en común optimizando recursos, que evidencia a mi dimensión control con la finalidad de lograr una correcta verificación en la empresa conforme al programa adoptado.

La justificación teórica se basa en que la teoría del desarrollo organizacional, expuesta por Kurt Lewin y Douglas McGregor, basada en que la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado y orientado por intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible, que evidencian a mi variable eficacia laboral con la finalidad de lograr el manejo de un sistema total en organización, para aumentar la eficacia.

La justificación teórica se basa en que la teoría de Jerarquía de Necesidades, expuesta por Abraham Maslow, basada en que dentro del ser humano hay jerarquías, fisiológicas, de seguridad, sociales, de ego y por ultimo de autorrealización, por lo cual a medida que se satisface cada una de estas necesidades el individuo sube por los escalones de la jerarquía motivacional, que evidencian a mi dimensión satisfacción laboral con la finalidad de lograr un correcto desempeño de los trabajadores de la organización.

1.5.2 Justificación Metodológica

A través de un método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, con nivel descriptiva correlacional y de diseño no experimental de corte transversal a una población de 35 trabajadores del área de contabilidad. Utilizando como técnicas de investigación el cuestionario para medir el desempeño de los trabajadores. Con ello se buscaba conocer el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores, relacionándolo también con la motivación, métodos de control, relaciones interpersonales, cooperación y toma de decisiones que caracterizan el clima organizacional.

1.5.3 Justificación Practica

Nuestro estudio permitió conocer si existe o no relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los trabajadores.

En la empresa SGO 12 SAC el servicio de asesoría contable tendrá como principal finalidad brindar apoyo a los clientes en la toma de decisiones y correcto

manejo de sus empresas. Para ello se considerará dentro de la empresa la correcta distribución de funciones para cada uno de los puestos laborales provocando un desarrollo efectivo.

Así también gracias al compromiso con el que cuentan, la efectividad con la que laboran y desempeño que muestran los trabajadores, la empresa mantendrá cierta ventaja competitiva frente a los demás estudios jurídicos de la zona norte de Lima, contando con clientes ya fidelizados y completamente satisfechos con el servicio que se les brinda.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017.

Existe relación entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017.

Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017

1.7.2 Objetivos específicos

O1: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

O2: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

O3: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

II. METODO

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Método de Investigación

Hipotético deductivo:

Dado que busca dar eficacia a la tarea de la investigación, aseverar la validez, ahorrar tiempo y facilitar mayores garantías de lograr certeza científica. Cabe resaltar que este método tiene un proceso para lo cual el investigador debe poner en práctica habilidades como la observación, creación de supuestos, suposición de consecuencias y por último la verificación.

Bonilla y Rodríguez (2005) señalan que el proceso hipotético-deductivo comienza con la fase de deducción de las hipótesis, la operacionalización de las variables, posteriormente la recolección y procesamiento de los datos, por último, la interpretación, la cual se utiliza para contrastar los resultados empíricos con el marco conceptual que fundamenta el proceso deductivo.

Enfoque Cuantitativo:

Dado que los datos recolectados son hechos conocibles y se pueden medir con la finalidad de buscar la exactitud de aquello que investigamos, cabe resaltar que el instrumento de medición o de recolección de datos es de suma importancia.

Bonilla y Rodríguez (2005) manifiestan que la investigación cuantitativa permite formular hipótesis acerca de relaciones entre las variables que conforman el problema en estudio, en lo cual se sigue un proceso desde la recolección de información de conceptos empíricos medibles, el análisis de datos, la presentación de resultados y por último la determinación del nivel de la significancia de las relaciones existentes entre los datos.

2.1.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, debido a que el investigador utiliza su conocimiento teórico para proyectarlo y planificar la mejor forma de aplicarlo a la vida real, con la finalidad de contribuir con las personas, creando productos útiles, hechos en base a sistemas eficientes.

Martínez (2007) indica que la investigación aplicada busca la aplicación de los conocimientos que se adquieren por ello requiere de un marco teórico, es así que estos se aplican de forma directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

2.1.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptiva correlacional; siendo descriptiva porque valga la redundancia se describen situaciones sobre un determinado evento, es, decir cómo es y se manifiesta; y siendo correlacional porque determinan el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables, a través de su medición, pruebas de hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas.

Martínez (2007) señala que la investigación descriptiva utiliza el método de análisis, para caracterizar un momento concreta y describir sus características y propiedades, combinando así criterios de clasificación y ordenando objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Toro y Parra (2006) señalan que “los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación entre dos o más variables, para determinar cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (p.139).

2.1.4 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, establecido así por el momento o tiempo en los cuales se recolectan los datos ya que se centra en analizar enfoca en el análisis del estado de una o diversas variables en un momento dado.

Arnau (1995) menciona que “cuando el investigador utiliza la estrategia no experimental adopta, en la mayoría de casos, el papel de observador pasivo, tanto en relación a las condiciones como en relación a las respuestas” (p. 20).

Toro y Parra (2006) afirman que “la investigación transversal es aquella en la cual se recolectan datos en un solo tiempo, cuyo propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado, tal cual la toma de una fotografía de algo que sucede” (p.50).

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Variables

Se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

TABLA 1. *Variables en estudio*

VARIABLE	
Variable X1	Gestión Administrativa
Variable X2	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Variable Gestión administrativa

Definición conceptual

Hurtado (2008) indica que “La gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos” (p. 46).

Definición Operacional

DIMENSIONES

Dimensión 1: Planificación

Vélez (2007) manifiesta que “planificar es formular un plan sobre cómo proceder: definir la situación actual, establecer un objetivo mensurable, coleccionar los datos relevantes, determinar las causas raíz, desarrollar un plan de acción” (p.162).

INDICADORES

Establecimiento de la visión

Finch, Freeman y Gilbert (1996) "Visión estratégica es un punto de vista de la dirección futura de la organización y de la estructura del negocio; un concepto que sirve de guía para lo que se está tratando de hacer y en lo que se quiere convertir la organización" (p.290)

Planes estratégicos

Finch, Freeman y Gilbert (1996) "Los planes estratégicos son diseñados por los gerentes de niveles altos y definen las metas generales de la organización" (p.290).

Planes Operativos

Finch, Freeman y Gilbert (1996) "Los planes operativos tienen los detalles para poner en práctica, o implantar, los planes estratégicos en las actividades diarias" (p.290).

Dimensión 2: Organización

Alegre, Berme y Galvez (2000) señalan que "La organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir un objetivo común, mediante la división de funciones y del trabajo, a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad" (p. 48).

INDICADORES

División del trabajo

Aramburu y Rivera (2008) "El reparto de las tareas y actividades de la organización entre los individuos que la componen. La división del trabajo lleva implícita la especialización, en la medida en que cada individuo se centra específicamente en el desarrollo de un conjunto limitado de tareas" (p.27).

Agrupación de tareas en departamentos

Aramburu y Rivera (2008) "La agrupación de tareas da lugar a la formación de unidades organizativas u órganos, y responde a la necesidad de coordinación" (p.27).

Fijación de líneas de enlace

Aramburu y Rivera (2008) " La fijación de líneas de enlace entre los distintos departamentos es preciso para el logro de la coordinación entre los distintos órganos" (p.27)

Dimensión 3: Dirección

La Dirección, término acuñado por Hampton (1989, citado en Alegre, Berne & Galvez, 2000) "es la función administrativa que trata de influir en las personas de la organización, para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y de su unidad funcional" (p.42).

Raia (2008) añade que el proceso de organización lo constituye la determinación de actividades importantes; las cuales deben ser priorizadas para alcanzar las metas planeadas, dividir las en tareas manejables, agruparlas en forma lógica y seleccionar a las personas indicadas para hacer el trabajo.

INDICADORES

Liderazgo

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Es la función directiva destinada a influir sobre los miembros de la empresa para que estos traten, con buena disposición y entusiasmo de contribuir a los objetivos de la empresa" (p. 42).

Motivación

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Es la función motivacional encaminada a impulsar al comportamiento de los empleados hacia los intereses de la empresa" (p.42)

Comunicación

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Es la transferencia de comunicación entre un emisor a un receptor de manera que se comprenda. También el mecanismo que enlaza entre sí a los miembros de la organización, con el objetivo de lograr objetivos comunes" (p.42).

Dimensión 4: Control

Vélez (2007) indica que "el control es verificar que todo se realice conforme al programa adoptado. Señala faltas y errores y es aplicable tanto al recurso material como humano" (p.79).

INDICADORES

Control de gestión

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Actúa sobre la fase de ejecución de los planes y programas, procurando que la separación entre lo que se presente hacer, plan, y lo que se hace, acción, sea la menor posible" (p.48).

Control organizacional

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Promueve rutinas, procedimientos operativos estandarizados, normas de conducta, que cohesionan a los miembros de la empresa (p.48).

Control directivo

Alegre, Berne y Galvez (2000) "Trata de asegurar que la empresa siga un rumbo adecuado de acuerdo a lo que se ha planificado, es decir, que los objetivos que se pretendan alcanzar y las líneas maestras trazadas para ello sean las acertadas manteniendo así la efectividad" (p.48).

2.2.3 Variable X2: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Chiavenato (2009) menciona que el “desempeño es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones (...) Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor” (p. 12).

Definición Operacional

DIMENSIONES

Dimensión 1: Eficacia laboral

West (2003) señala que para actuar con eficacia, los miembros de la empresa deben enfocarse activamente en sus objetivos, revisando constantemente las ‘formas de alcanzarlo y los y los métodos de trabajo del grupo.

INDICADORES

Eficacia de las tareas

West (2003) "Es el ámbito en que el trabajador es capaz de conseguir satisfactoriamente los objetivos asociados a las tareas que les asignen" (p.18).

Salud mental del trabajador

Fernández y Sánchez (1997) "Se refiere al bienestar, crecimiento y desarrollo de los miembros del equipo" (p.18).

Viabilidad del equipo

Fernández y Sánchez (1997) "Es la probabilidad de que un equipo continúe trabajando junto y de que funcione eficazmente" (p.18).

Dimensión 2: Compromiso Laboral

Sánchez (2016) menciona que el compromiso es el grado en que una persona está dispuesta a cooperar con otra. Así también la clave del éxito organizacional, ya que las personas que están muy comprometidas se involucran más con la realización de sus actividades, además se encuentran más motivadas y satisfechas.

INDICADORES

Compromiso afectivo

Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) "Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente" (p.139).

Compromiso de continuación

Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) "Es la consecuencia de la inversión de tiempo esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo" (p.139).

Compromiso normativo

Rodríguez, Díaz y Fuertes (2004) "Gratitud que siente el trabajador al responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos " (p.139).

Satisfacción laboral

Sánchez (2016) indica que la satisfacción laboral es estado derivado de la evaluación favorable afectiva y cognitiva de la experiencia de trabajo, la cual surge de las condiciones laborales, el salario y otros incentivos monetarios, e incentivos no monetarios.

Dimensión 3: Satisfacción laboral

INDICADORES

Satisfacción con el trabajo

Chiang, Martin y Núñez (2010) "Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción de las expectativas laborales del sujeto, satisfacción que experimenta el trabajador en relación con su trabajo" (p.170)

Satisfacción con los supervisores

Chang, Martin y Núñez (2010) "Hace referencia a la relación que mantiene el supervisor con cada trabajador, con el objeto de que éstos, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas" (p.170).

Satisfacción con el sueldo

Chiang, Martin y Núñez (2010) "Hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo a la equidad respecto al mismo o al método de distribución".

2.2.4 Operacionalización

Se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la operacionalización de las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ubicación del ítem en el cuestionario	Numero de ítems por indicador	Instrumento	Escala de medición
GESTION ADMINISTRATIVA (V.I)	Planificación	Establecimiento de la visión	1,2,3	3	Cuestionario de Likert	Ordinal razón
		Planes estratégicos				
		Planes Operativos				
	Organización	División del trabajo	4,5,6	3		
		Agrupación de tareas en departamentos				
		Fijación de líneas de enlace				
	Dirección	Liderazgo	7,8,9	3		
		Motivación				
		Comunicación				
	Control	Control de gestión	10,11,12	3		
		Control organizacional				
		Control directivo				
DESEMPEÑO LABORAL (V.D)	Eficacia laboral	Eficacia de las tareas	13,14,15	3		
		Salud mental del trabajador				
		Viabilidad del equipo				
	Compromiso laboral	Compromiso afectivo	16,17,18	3		
		Compromiso de continuación				
		Compromiso normativo				
	Satisfacción laboral	Satisfacción con el trabajo	19,20,21,22	4		
		Satisfacción con los supervisores				
		Satisfacción con el sueldo				

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Toro y Parra (2006) definen la muestra como una parte de la población la cual es recogida con la finalidad de investigar cuales son las propiedades que posee la población.

La muestra está conformada por el total de trabajadores de la empresa SGO 12 SAC, los cuales son 35, obtenido mediante muestra censal.

Garza (2009) señala que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta, que se desprenden de la Operacionalización de las variables.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizará como instrumento de recolección de datos un cuestionario con tipo de escala Likert, que se desprende de la operacionalización de las variables.

2.4.3 Validación

El instrumento de investigación ha sido sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la Tabla 2.4.3.1, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 4. *Validación de expertos*

N°.	Experto	Calificación Instrumento
Experto 1	Dra. Petronila Liliana Mairena Fox	Aplicable
Experto 2	Dra. Edith Geobama Rosales Domínguez	Aplicable
Experto 3	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos al programa estadístico SPSS 22, resultados que se obtuvieron a través de encuesta realizada a 35 trabajadores de la empresa SGO 12 SAC

Tabla 5. *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	35	100.0

Fuente: Reporte del SPSS 21

Tabla 6. *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	22

Fuente: Reporte del SPSS 21

Ruiz (1992) señala que la confiabilidad se expresa mediante un coeficiente de correlación, siendo el promedio de las correlaciones entre los ítems que forman parte del instrumento. Cabe resaltar que sus valores oscilan entre (0) y uno (1.00), que se guía por la escala siguiente:

Tabla N° 7. Coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaborado en base a Ruiz (2015).

El estadístico de fiabilidad obtenido fue 0.918, lo cual según la Tabla N°7 indica que la prueba es confiable y el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es muy alto. Por lo tanto el cuestionario si ha sido comprendido por las personas a las cuales se les ha aplicado

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el análisis descriptivo para evaluar a las variables Gestión Administrativa y desempeño laboral, así también a través del programa SPSS 22 se obtuvieron las tablas de resultados por dimensión las cuales presentaremos. Por último se utilizó la correlación de Spearman para la contrastación de hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 2.6.1

Tabla N° 8. Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Cada participante sostuvo estar de acuerdo con ser informante, a su vez todos reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Cada participante fue informado respecto a la seguridad y resguardo de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Durante el proceso de recolección de los datos, los investigadores procedieron con prudencia priorizando la responsabilidad ética de todos los efectos y consecuencias que sucedieron de la interacción con los participantes del estudio.

Fuente: Elaborado en base a Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012).

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

- **Prueba de normalidad para la hipótesis general**

Ho: La distribución de la muestra es Normal

H1: La distribución de la muestra No es Normal

- **Elección de prueba estadística**

Shapiro-Wilk ya que la muestra está conformada por 35 personas

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$

- **Decisión**

$p < 0.05$ entonces rechazar Ho

$p > 0.05$ entonces aceptar Ho

Tabla N° 8. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	.433	35	.000	.608	35	.000
DESEMPEÑO LABORAL	.361	35	.000	.733	35	.000

Fuente: Reporte del SPSS 21

Analizando los datos de la Tabla N° 8, se decidió tomar el estadístico Shapiro-Wilk, además se aprecia que la variable Gestión administrativa y desempeño laboral presentan un $p = 0.000$ la cual es menor que la significancia de investigación que es 0.05; ($0.000 < 0.05$; 95%; $Z = 1.96$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, llegando a la conclusión de que la distribución de los datos de la muestra no es normal.

3.2 Contrastación de la hipótesis

Según Tomas (2010) señala que “el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es una prueba no paramétrica que mide la asociación o interdependencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas, en escala ordinal” (p. 104).

Tabla N° 9. Rango-relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base a Tomas (2010).

A) PRUEBAS NO PARAMÉTRICAS

A1) PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL

Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

H1: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Decisión**

$p < 0.05$ entonces rechazar Ho

$p > 0.05$ entonces aceptar Ho

Tabla N° 10. *La gestión administrativa en relación con el desempeño laboral*

		GESTION ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA		
	Coefficiente de correlación	1.000	.442**
	Sig. (bilateral)	.	.008
	N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL		
	Coefficiente de correlación	.442**	1.000
	Sig. (bilateral)	.008	.
	N	35	35

Fuente: Reporte del SPSS 21

En la Tabla N° 10 se aprecia que el valor $p=0.008$ es menor al nivel de significancia de 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula de Rho de Spearman que indica que las variables “no están relacionadas”, lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna que indica que las variables “si están relacionadas”; por lo tanto, se concluye en que existe correlación positiva media (0.442) entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

B) PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

B1) PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICACIA LABORAL

Existe relación entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con la eficacia laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

H1: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con la eficacia laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Decisión**

$p < 0.05$ entonces rechazar Ho

$p > 0.05$ entonces aceptar Ho

Tabla N° 11. *La gestión administrativa en relación con la eficacia laboral*

			GESTION ADMINISTRATIVA	EFICACIA LABORAL
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.229
		Sig. (bilateral)	.	.186
		N	35	35
	EFICACIA LABORAL	Coeficiente de correlación	.229	1.000
		Sig. (bilateral)	.186	.
		N	35	35

Fuente: Reporte del SPSS 21

En la Tabla N° 11 se aprecia que el valor $p=0.186$ es mayor al nivel de significancia de 0.05, por ello se acepta la hipótesis nula de Rho de Spearman que indica que las variables “no están relacionadas”, lo que lleva a rechazar la hipótesis alterna que indica que las variables “si están relacionadas”; por lo tanto, se concluye en que no existe relación entre la Gestión administrativa y la eficacia laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

B.2) PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO LABORAL

Existe relación entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con el compromiso laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

H1: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con el compromiso laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Decisión**

$p < 0.05$ entonces rechazar Ho

$p > 0.05$ entonces aceptar Ho

Tabla N° 12. *La gestión administrativa en relación con el compromiso laboral*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	COMPROMISO LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.526**
		N	.001
			35
	COMPROMISO LABORAL	Coeficiente de correlación	.526**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.001
			35

Fuente: Reporte del SPSS 21

En la Tabla N° 12 se aprecia que el valor $p=0.001$ es menor al nivel de significancia de 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula de Rho de Spearman que indica que las variables “no están relacionadas”, lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna que indica que las variables “sí están relacionadas”; por lo tanto, se concluye en que existe correlación positiva considerable (0.526) entre la Gestión administrativa y el compromiso laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

B.3) PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE GESTIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

Ho: La gestión administrativa no está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

H1: La gestión administrativa se relaciona favorablemente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 0.05$$

- **Decisión**

$p < 0.05$ entonces rechazar Ho

$p > 0.05$ entonces aceptar Ho

Tabla N° 13. *La gestión administrativa en relación con la satisfacción laboral*

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.510**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	35	35
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.510**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	35	35

Fuente: Reporte del SPSS 21

En la Tabla N° 13 se aprecia que el valor $p=0.002$ es menor al nivel de significancia de 0.05, por ello se rechaza la hipótesis nula de Rho de Spearman que indica que las variables “no están relacionadas”, lo que lleva a aceptar la hipótesis alterna que indica que las variables “sí están relacionadas”; por lo tanto, se concluye en que existe correlación positiva considerable (0.510) entre la Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa SGO 12 SAC-Comas 2017.

3.3 Análisis de resultados

Escala de valoración

Tabla N° 14 Escala de valoración por rango de ítem

Rango	Criterio de evaluación	Escala
0 a 1	1	Total desacuerdo (TD)
1 a 2	2	Desacuerdo (D)
2 a 3	3	Indiferencia (I)
3 a 4	4	Acuerdo (A)
4 a 5	5	Total acuerdo (TA)

Fuente: Informe de investigación. Elaboración propia. 2017.

La escala de valoración expresada en rango por cada ítem (ver Tabla 14) corresponde a la evaluación que los encuestados perciben respecto de cada reactivo. El valor 1 corresponde al "total desacuerdo" (TD) y el valor 5 corresponde al "total acuerdo" (TA).

Tabla N° 15 VARIABLE X1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	14.3	14.3	14.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	28	80.0	80.0	94.3
De acuerdo	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 15 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 14,29% está en desacuerdo, el 80% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 5,71% de acuerdo con la gestión administrativa que se maneja en la empresa.

Fuente: Reporte del SPSS 21

Tabla N° 16 DIMENSIÓN : PLANIFICACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	8.6	8.6	8.6

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	71.4	71.4	80.0
De acuerdo	7	20.0	20.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Interpretación: En la Tabla N° 16 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 8.6% está en desacuerdo, el 71.4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 20% de acuerdo con la planificación en la empresa.

Tabla N° 17 DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
De acuerdo	30	85.7	85.7	91.4
Totalmente de acuerdo	3	8.6	8.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 17 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 5.7% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 85.7% de acuerdo y el 8.6% totalmente de acuerdo con la organización en la empresa.

Tabla N° 18 DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	5.7	5.7	5.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	60.0	60.0	65.7

De acuerdo	12	34.3	34.3	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 18 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 5.7% está en desacuerdo, el 60% ni en desacuerdo y el 34.3% de acuerdo con la dirección en la empresa.

Tabla N° 19 DIMENSIÓN: CONTROL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	65.7	65.7	68.6
De acuerdo	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 19 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 2.9% está en desacuerdo, el 65.7% ni en desacuerdo y el 31.4% de acuerdo con la control en la empresa.

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 20 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 17.1% está en desacuerdo, el 65.7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17.1% de acuerdo con el desempeño laboral en la empresa.

Tabla N° 20 VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	20.0	20.0	20.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	68.6	68.6	88.6
De acuerdo	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 21 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 17.1% está en desacuerdo, el 65.7% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 17.1% de acuerdo con la eficacia laboral en la empresa.

Tabla N° 21 DIMENSIÓN: EFICACIA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	17.1	17.1	17.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	65.7	65.7	82.9
De acuerdo	6	17.1	17.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Tabla N° 22 DIMENSIÓN: COMPROMISO LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2.9	2.9	2.9

Fuente: Reporte del SPSS 21

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	40.0	40.0	42.9
De acuerdo	20	57.1	57.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Interpretación: En la Tabla N° 22 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 2.9% está en desacuerdo, el 40% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 57.1% de acuerdo con el compromiso laboral en la empresa.

Tabla N° 23 *DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	40.0	40.0	40.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	60.0	60.0	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Reporte del SPSS 21

Interpretación: En la Tabla N° 23 se puede observar que de los 35 trabajadores encuestados de la empresa SGO 12 SAC, el 40% está en desacuerdo y el 60% ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la satisfacción laboral en la empresa.

IV. DISCUSIÓN

Para obtener los resultados que se muestran en la investigación acerca de la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, en el distrito de Comas, se realizó una encuesta con una muestra de 35 trabajadores. De la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017. Concerniente a la apreciación de los trabajadores señalan que existe relación entre las variables señaladas, así también a través de la prueba de correlaciones se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis general de la investigación la cual señala que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017.

Comparando los resultados con la investigación de Huamani (2015) titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, La línea 1 en el 2013”, en el cual según los resultados de la investigación el clima organizacional sostiene un nivel medianamente productivo y satisfactorio para un adecuado desempeño laboral. Por otro lado se logra comprobar la hipótesis de que el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del área de transporte del metro de Lima. Dichos resultados tienen coherencia con mi investigación en la cual se puede apreciar que los trabajadores de la empresa consideran que la planificación para el desempeño de sus actividades es medianamente adecuada; existe una correcta organización en la empresa gracias al orden y correcto clima laboral; y se mantiene una adecuada dirección y control de actividades para desarrollar su trabajo con un buen nivel de desempeño laboral.

Así también Hurtado (2008) señala que “la gestión administrativa es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos” (p. 46).

Con respecto a esta investigación y a partir de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017 se observó que la manera en la cual se maneja planificación en la empresa es medianamente aceptada por los trabajadores, ya que en su mayoría respondieron con ni de acuerdo, ni en desacuerdo a las preguntas que se les realizaron, sin embargo en cuestión de gestión respecto a la organización en la empresa los trabajadores respondieron con

totalmente de acuerdo y acuerdo lo cual es satisfactorio para un correcto desempeño laboral.

Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017. Concerniente a la apreciación de los trabajadores muestran estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a la relación entre las variables señaladas. A través de la prueba de correlaciones se aceptó la hipótesis nula la cual señala que no existe relación significativa entre la gestiona administrativa y la eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017.

Comparando los resultados con la investigación de Montes (2012) titulada “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” en el cual según los resultados de la investigación si existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación utilizados, siendo así de mayor rendimiento el sistema presencial y el menos eficaz el de audioconferencia, así mismo resalta la importancia de utilizar sistemas de control para el cumplimiento de actividades y objetivos siendo estos puntos determinantes para el desempeño de los trabajadores.

Por otro lado West (2003) señala que para actuar con eficacia, los miembros de la empresa deben enfocarse activamente en sus objetivos, revisando constantemente las formas de alcanzarlo y los y los métodos de trabajo del grupo.

En la presente investigación se pudo observar que los trabajadores encuestados desempeñan sus labores en forma liberal, sin algún control específico, ya que el supervisor no utiliza métodos de gestión enfocados en el cumplimiento de objetivos y solo exige que los trabajadores realicen sus labores diarias, conllevando a que la gestión administrativa del supervisor no contribuya con la eficacia laboral en la empresa.

Se tuvo como segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas,

2017. Concerniente a la apreciación de los trabajadores indican que existe relación entre las variables señaladas, así también a través de la prueba de correlaciones se rechazó la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación la cual señala que existe relación significativa entre la gestiona administrativa y compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017.

Comparando los resultados con la investigación de Montes Alvarado, Parodi y Ruiz (2016) titulada “Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada” en el cual según los resultados de la investigación se debe reforzar el compromiso organizacional de los técnicos para sostener su ventaja competitiva, además que de acuerdo a los estudios teóricos de los últimos años, los agentes de cambio en las organizaciones y los llamados a generar compromiso en los trabajadores, son los líderes, según la gestión que apliquen. Por tanto, lograr que el técnico se implique con su rol al desarrollar con esmero su labor diaria, es una manera de potenciar el compromiso del mismo.

Sánchez (2014) menciona que el compromiso es el grado en que una persona está dispuesta a cooperar con otra. Así también la clave del éxito organizacional, ya que las personas que están muy comprometidas se involucran más con la realización de sus actividades, además se encuentran más motivadas y satisfechas.

En la presente investigación se pudo observar que los trabajadores encuestados, anhelan seguir una línea de carrera en la empresa y llegar a ser trabajadores estables, por lo cual se enfocan en cumplir con sus actividades conllevando a que exista un adecuado compromiso laboral.

Se tuvo como tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017. Concerniente a la apreciación de los trabajadores indican que existe relación entre las variables señaladas, así también a través de la prueba de correlaciones se rechazó la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica de la investigación la cual señala que existe relación entre la gestiona administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017.

Comparando los resultados con la investigación de Omar (2012) titulada “liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor” en el cual según los resultados de la investigación la percepción de los trabajadores es muy importante, ya que cuando consideran que su supervisor actúa como líder transformador y valora sus contribuciones, incentiva su comportamiento y atiende sus necesidades, se manifiesta un incremento en su satisfacción laboral. Por lo cual se corrobora que si existen relaciones entre el liderazgo y la confianza en el supervisor.

Sánchez (2016) indica que la satisfacción laboral es estado derivado de la evaluación favorable afectiva y cognitiva de la experiencia de trabajo, la cual surge de las condiciones laborales, el salario y otros incentivos monetarios, e incentivos no monetarios.

En la presente investigación se pudo observar que los trabajadores encuestados, están medianamente satisfechos con la gestión que realizan sus supervisores y la forma en la cual les exigen el cumplimiento de su trabajo, es por ello que la mayoría respondió con ni de acuerdo, ni en desacuerdo a las preguntas sobre satisfacción laboral que se les realizaron.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados, los resultados de la investigación y la comprobación de hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Primero:

La gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.442, lo que indica que existe una correlación positiva media, entre gestión administrativa y

desempeño laboral. Demostrando así que aplicando una correcta gestión se podrá lograr un adecuado desempeño laboral.

Segundo:

La gestión administrativa y la eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.186, lo que indica que existe una correlación débil, entre gestión administrativa y eficacia laboral. Concluyendo así en que es necesario aplicar en la empresa una correcta gestión enfocada en el cumplimiento de objetivos y un correcto sistema de control de las actividades de los trabajadores lo cual repercutirá en la eficacia laboral.

Tercero:

La gestión administrativa y el compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.526 lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre gestión administrativa y compromiso laboral. Demostrando así que si hay compromiso laboral repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores, lo cual genera un efecto positivo en la organizacional.

Cuarto:

La gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.510 lo que indica que existe una correlación positiva considerable, entre gestión administrativa y satisfacción laboral. Demostrando así que si hay satisfacción laboral repercute significativamente en el desempeño de los trabajadores, resaltando la gestión del supervisor; la manera en la cual valora las contribuciones, incentiva el comportamiento y atiende las necesidades de los trabajadores, para incrementar su satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

Realizar una autoevaluación integral de la empresa, referente a la búsqueda de sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de realizar un planteamiento de nuevas estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo que permitan a los trabajadores percibir una mejor gestión administrativa y tener un correcto desempeño laboral.

Segunda:

Ejecutar el método de control laboral a través de un “Reporte diario de actividades”, en el cual los trabajadores plasmen el cumplimiento de sus labores así como objetivos diarios, con la finalidad evaluar su desempeño y exista dentro la empresa eficacia laboral.

Tercera:

Realizar programas de motivación a través de incentivos económicos y no económicos según el cumplimiento de objetivos y el empeño que muestren los trabajadores; con la finalidad de mejorar su desempeño a través de un mayor compromiso afectivo, de continuación y normativo con la empresa.

Cuarta:

Realizar programas de organización y reestructuración en la empresa respecto a el establecimiento de reglas y normas laborales, definición de cargos-puestos y coordinación de todos los recursos disponibles. Así también implementar los recursos y herramientas necesarias para que los trabajadores puedan realizar sus actividades, propiciando siempre un correcto clima laboral, con la finalidad de que mejoren su desempeño a través de la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alegre, L. Berne, M. Gálvez, C. (2000). *Fundamentos de la economía de la empresa: perspectiva funcional*. Argentina: Grupo planeta.
- Alvarado, K., Parodi, G. y Ruiz, M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. (Tesis de Maestría). Universidad del pacífico, Lima, Perú.
- Arnau, J. (1995). *Diseños longitudinales aplicados a las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Limusa
- Aramburu, N. y Rivera, O. (2008). *Organización de empresas*. España: Deusto.

- Bonilla, E. Rodríguez P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en las ciencias sociales*. Colombia: Norma
- Chiang, M., Martin, M. y Núñez, R. (2010). *Relaciones entre el clima organización y la satisfacción laboral*. España: Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento Organizacional*. (2ª Ed.). México. McGraw-Hill.
- Fernández, M. y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organización*. España: Díaz de Santos.
- Finch, J., Freeman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson.
- Garza, A. (2009). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. México: AC
- Huamani (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Lima, Perú.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Colombia: Instituto tecnológico metropolitano.
- Kataria, A. (2014). In search of mechanisms: How do high-performance HR practices affect organizational effectiveness? Journal of Organization and Human Behavior, 3(1) Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1733218380?accountid=37408>
- Krishnan, J. (2016). Work force retention: Role of work environment, organization commitment, supervisor support and training & development in ceramic sanitary ware industries in India. Journal of Industrial Engineering and Management, 9(3), 612-633. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/jiem.188>
- Martínez, R. (2007). *La investigación en la práctica educativa: guía metodológica de investigación para el diagnóstico y evaluación en los centros docentes*. España: Ministerio de Educación

- Montes (2012). Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza en el supervisor. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Raia, A. (2008). *Administración por objetivos*. México. Editorial Trillas.
- Rodríguez, A., Díaz, F. y Fuertes, F. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. México: UOC.
- Ruiz, C. (1992). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. España: Danaga
- Sánchez, R. (2016). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. España: ESIC.
- Smyth, W., Batesi, R. (1989). *Practica crítica de la administración educativa*. España: Universidad de Valencia
- Soria, V. (1982). *Relaciones humanas*. España: Limusa
- Toro, I. Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Colombia: Universidad Eafit
- Vélez, A. (2007). *Los Clásicos de la Gerencia*. Colombia. Editorial Universidad del Rosario.
- Vélez, M., Alejandra G. (2012). Calidad de vida laboral en empleados temporales del valle de aburrá - colombia1/quality of working life in temporary employees aburrá valley - colombia. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(24), 225-236. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/852560406?accountid=37408>
- West, M. (2003). *El trabajo eficaz en equipo*. Argentina: Grupo planeta.

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS-2017						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017?	GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017	GENERAL: Existe relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017	VARIABLE 1: Gestión Administrativa	PLANIFICACION	La investigación es hipotético - deductivo	Trabajadores del estudio contable y jurídico SGO 12 SAC "OCEANO"
				ORGANIZACION	ENFOQUE	
				DIRECCION	Cuantitativo	
				CONTROL		
ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017? c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017 b) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017 c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa SGO 12 SAC, Comas, 2017	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre la gestión administrativa y eficacia laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017 b) Existe relación entre la gestión administrativa y compromiso laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017 c) Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa sgo 12 SAC, Comas, 2017	VARIABLE 2: Desempeño Laboral	EFICACIA LABORAL	TIPO	Encuesta con escala tipo Likert
					Aplicada	
					NIVEL	
				COMPROMISO LABORAL	Descriptivo - correlacional	Cuestionario de 22 ítems
					DISEÑO	
					No experimental y de corte transversal	
				SATISFACCION LABORAL		

ANEXO B
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 23 de junio de 2017

Estimado

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS – 2017"

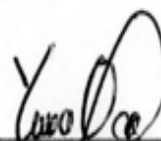
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e Hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



Escurra Ocaña Yessenia

CUESTIONARIO

“GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS, 2017”

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la empresa SGO 12 SAC, comas, 2017.

Indicaciones: Marque con un aspa (x) la respuesta que considere valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes.

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DESACUERDO/ NI ACUERDO	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITE M	PREGUNTAS	T D	D	ND/D A	A	T A
1	La empresa SGO 12 ha convocado a sus trabajadores para armar la misión y visión de la organización					
2	El jefe inmediato da a conocer a los colaboradores respecto a las metas organizacionales a cumplir					
3	La empresa tiene registrado en un documento los planes a desarrollarse mes a mes en beneficio de la organización					
4	Consideras que el trabajo asignado esta de acorde a tus habilidades profesionales					
5	La empresa SGO 12 tiene organizada la documentación de acuerdo a un tema específico solicitado por los clientes					
6	Consideras necesaria la realización de reuniones semanales entre los altos directivos y los trabajadores de la empresa.					
7	Tu jefe inmediato te proporciona las orientaciones necesarias para el cumplimiento de tus tareas asignadas					
	Tu jefe inmediato reconoce que el trabajo que realizas es indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa					
9	En la empresa SGO 12 escuchan tus opiniones y te permiten compartir propuestas de mejora					
10	Realizas tus actividades laborales de acuerdo al plan establecido por tu jefe, para la priorización y contribución del cumplimiento de los objetivos de la empresa					
11	En la empresa SGO 12 existe un registro procedimientos administrativos y un reglamento de conducta para los trabajadores					
12	El gerente de la empresa SGO 12 exige mediante la supervisión el cumplimiento de las actividades planificadas					
13	En la empresa SGO 12 los trabajadores presentan un reporte diario de actividades y cumplimiento de tareas					
14	Los miembros de tu equipo de trabajo se apoyan mutuamente frente a situaciones difíciles y buscan soluciones óptimas.					
15	Los métodos y herramientas que utilizan en tu equipo de trabajo son adecuados para cumplir con las metas designadas por sus superiores					
16	Consideras que las actividades laborales que realizas en la empresa SGO 12 contribuyen en tu desarrollo personal y profesional					
17	Consideras factible seguir una línea de carrera en la empresa SGO 12 y llegar a ser un trabajador estable					
18	Cuando estás en tu puesto de trabajo, te concentras por completo en cumplir con tus obligaciones y actividades					
19	Estas satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que te ofrecen en la empresa SGO 12					
20	Consideras que tu supervisor exige de buena forma el cumplimiento del trabajo del personal					
21	Consideras que tu remuneración y las prestaciones que recibes son de acuerdo tu desempeño					

22	Consideras que tu remuneración es acorde al mercado local.					
----	--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE OBTENCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS - 2017"							
Nombres y nombres del investigador: ESCURRA OCAÑA YESSSENIA BARBARA							
Nombres y nombres del experto: DA. COSMILIA CASARDO PEDRO							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Establecimiento de la visión	La empresa SGO 12 ha convocado a sus trabajadores para armar la misión y visión de la organización	A) TOTAL DESACUERDO (TD) B) DESACUERDO (D) C) NI DESACUERDO/ NI ACUERDO (ND/NA) D) ACUERDO (A) E) TOTAL ACUERDO (TA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Planes estratégicos	El jefe inmediato da a conocer a los colaboradores respecto a las metas organizacionales a cumplir		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Planes Operativos	La empresa tiene registrado en un documento los planes a desarrollarse mes a mes en beneficio de la organización		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	ORGANIZACIÓN	División del trabajo	Consideras que el trabajo asignado está de acorde a tus habilidades profesionales		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Agrupación de tareas en departamentos	La empresa SGO 12 tiene organizada la documentación de acuerdo a un tema específico solicitado por los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Fijación de líneas de enlace	Consideras necesaria la realización de reuniones semanales entre los altos directivos y los trabajadores de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIRECCION	Liderazgo	Tu jefe inmediato te proporciona las orientaciones necesarias para el cumplimiento de tus tareas asignadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Motivación	Tu jefe inmediato reconoce que el trabajo que realizas es indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación	En la empresa SGO 12 escuchan tus opiniones y te permiten compartir propuestas de mejora		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	CONTROL	Control de gestión	Realizas tus actividades laborales de acuerdo al plan establecido por tu jefe, para la priorización y contribución del cumplimiento de los objetivos de la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control organizacional	En la empresa SGO 12 existe un registro procedimientos administrativos y un reglamento de conducta para los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Control directivo	El gerente de la empresa SGO 12 exige mediante la supervisión el cumplimiento de las actividades planificadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA LABORAL	Eficacia de las tareas	En la empresa SGO 12 los trabajadores presentan un reporte diario de actividades y cumplimiento de tareas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Salud mental del trabajador	Los miembros de tu equipo de trabajo se apoyan mutuamente frente a situaciones difíciles y buscan soluciones óptimas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Viabilidad del equipo	Los métodos y herramientas que utilizan en tu equipo de trabajo son adecuados para cumplir con las metas designadas por sus superiores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	COMPROMISO LABORAL	Compromiso afectivo	Consideras que las actividades laborales que realizas en la empresa SGO 12 contribuyen en tu desarrollo personal y profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Compromiso de continuación	Consideras factible seguir una línea de carrera en la empresa SGO 12 y llegar a ser un trabajador estable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Compromiso normativo	Cuando estás en tu puesto de trabajo, te concentras por completo en cumplir con tus obligaciones y actividades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	SATISFACCION LABORAL	Satisfacción con el trabajo	Estas satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que te ofrecen en la empresa SGO 12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Satisfacción con los supervisores	Consideras que tu supervisor exige de buena forma el cumplimiento del trabajo del personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Satisfacción con el sueldo	Consideras que tu remuneración y las prestaciones que recibes son de acuerdo tu desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Firma del experto			Fecha				
			23/06/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la Investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS - 2017"

Apellidos y nombres del investigador: ESCURRA OCAÑA YESSSENIA BARBARA

Apellidos y nombres del experto: POTENTIA LILIANA MAIRENA FOX

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Establecimiento de la visión	La empresa SGO 12 ha convocado a sus trabajadores para armar la misión y visión de la organización	A)TOTAL DESACUERDO (TD) B)DESACUERDO (D) C)NI DESACUERDO/ NI ACUERDO (ND/NA) D)ACUERDO (A) E)TOTAL ACUERDO (TA)	/		
		Planes estratégicos	El jefe inmediato da a conocer a los colaboradores respecto a las metas organizacionales a cumplir		/		
		Planes Operativos	La empresa tiene registrado en un documento los planes a desarrollarse mes a mes en beneficio de la organización		/		
	ORGANIZACIÓN	División del trabajo	Consideras que el trabajo asignado esta de acorde a tus habilidades profesionales		/		
		Agrupación de tareas en departamentos	La empresa SGO 12 tiene organizada la documentación de acuerdo a un tema específico solicitado por los clientes		/		
		Fijación de líneas de enlace	Consideras necesaria la realización de reuniones semanales entre los altos directivos y los trabajadores de la empresa.		/		
	DIRECCION	Liderazgo	Tu jefe inmediato te proporciona las orientaciones necesarias para el cumplimiento de tus tareas asignadas		/		
		Motivación	Tu jefe inmediato reconoce que el trabajo que realizas es indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa		/		
		Comunicación	En la empresa SGO 12 escuchan tus opiniones y te permiten compartir propuestas de mejora		/		
	CONTROL	Control de gestión	Realizas tus actividades laborales de acuerdo al plan establecido por tu jefe, para la priorización y contribución del cumplimiento de los objetivos de la empresa		/		
		Control organizacional	En la empresa SGO 12 existe un registro procedimientos administrativos y un reglamento de conducta para los trabajadores		/		
		Control directivo	El gerente de la empresa SGO 12 exige mediante la supervisión el cumplimiento de las actividades planificadas		/		
DESEMPEÑO LABORAL		EFICACIA LABORAL	Eficacia de las tareas	En la empresa SGO 12 los trabajadores presentan un reporte diario de actividades y cumplimiento de tareas	/		
	Salud mental del trabajador		Los miembros de tu equipo de trabajo se apoyan mutuamente frente a situaciones difíciles y buscan soluciones óptimas.	/			
	Viabilidad del equipo		Los métodos y herramientas que utilizan en tu equipo de trabajo son adecuados para cumplir con las metas designadas por sus superiores	/			
	COMPROMISO LABORAL	Compromiso afectivo	Consideras que las actividades laborales que realizas en la empresa SGO 12 contribuyen en tu desarrollo personal y profesional	/			
		Compromiso de continuación	Consideras factible seguir una línea de carrera en la empresa SGO 12 y llegar a ser un trabajador estable	/			
		Compromiso normativo	Cuando estás en tu puesto de trabajo, te concentras por completo en cumplir con tus obligaciones y actividades	/			
	SATISFACCION LABORAL	Satisfacción con el trabajo	Estas satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que te ofrecen en la empresa SGO 12	/			
		Satisfacción con los supervisores	Consideras que tu supervisor exige de buena forma el cumplimiento del trabajo del personal	/			
		Satisfacción con el sueldo	Consideras que tu remuneración y las prestaciones que recibes son de acuerdo tu desempeño	/			
	Firma del experto			Fecha			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "GESTION ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SGO 12 SAC, COMAS - 2017"

Apellidos y nombres del investigador: ESCURRA OCAÑA YESSSENIA BARBARA

Apellidos y nombres del experto: *Ing. Edilberto Geobana Rosales Domínguez*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Establecimiento de la visión	La empresa SGO 12 ha convocado a sus trabajadores para armar la misión y visión de la organización	A)TOTAL DESACUERDO (TD) B)DESACUERDO (D) C)NI DESACUERDO/ NI ACUERDO (ND/NA) D)ACUERDO (A) E)TOTAL ACUERDO (TA)	/		
		Planes estratégicos	El jefe inmediato da a conocer a los colaboradores respecto a las metas organizacionales a cumplir		/		
		Planes Operativos	La empresa tiene registrado en un documento los planes a desarrollarse mes a mes en beneficio de la organización		/		
	ORGANIZACIÓN	División del trabajo	Consideras que el trabajo asignado esta de acorde a tus habilidades profesionales		/		
		Agrupación de tareas en departamentos	La empresa SGO 12 tiene organizada la documentación de acuerdo a un tema específico solicitado por los clientes		/		
		Fijación de líneas de enlace	Consideras necesaria la realización de reuniones semanales entre los altos directivos y los trabajadores de la empresa.		/		
	DIRECCION	Liderazgo	Tu jefe inmediato te proporciona las orientaciones necesarias para el cumplimiento de tus tareas asignadas		/		
		Motivación	Tu jefe inmediato reconoce que el trabajo que realizas es indispensable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa		/		
		Comunicación	En la empresa SGO 12 escuchan tus opiniones y te permiten compartir propuestas de mejora		/		
	CONTROL	Control de gestión	Realizas tus actividades laborales de acuerdo al plan establecido por tu jefe, para la priorización y contribución del cumplimiento de los objetivos de la empresa		/		
		Control organizacional	En la empresa SGO 12 existe un registro procedimientos administrativos y un reglamento de conducta para los trabajadores		/		
		Control directivo	El gerente de la empresa SGO 12 exige mediante la supervisión el cumplimiento de las actividades planificadas		/		
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA LABORAL	Eficacia de las tareas	En la empresa SGO 12 los trabajadores presentan un reporte diario de actividades y cumplimiento de tareas	/			
		Salud mental del trabajador	Los miembros de tu equipo de trabajo se apoyan mutuamente frente a situaciones difíciles y buscan soluciones óptimas.	/			
		Viabilidad del equipo	Los métodos y herramientas que utilizan en tu equipo de trabajo son adecuados para cumplir con las metas designadas por sus superiores	/			
	COMPROMISO LABORAL	Compromiso afectivo	Consideras que las actividades laborales que realizas en la empresa SGO 12 contribuyen en tu desarrollo personal y profesional	/			
		Compromiso de continuación	Consideras factible seguir una línea de carrera en la empresa SGO 12 y llegar a ser un trabajador estable	/			
		Compromiso normativo	Cuando estás en tu puesto de trabajo, te concentras por completo en cumplir con tus obligaciones y actividades	/			
	SATISFACCION LABORAL	Satisfacción con el trabajo	Estas satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que te ofrecen en la empresa SGO 12	/			
		Satisfacción con los supervisores	Consideras que tu supervisor exige de buena forma el cumplimiento del trabajo del personal	/			
		Satisfacción con el sueldo	Consideras que tu remuneración y las prestaciones que recibes son de acuerdo tu desempeño	/			
Firma del experto			Fecha 23-06-17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------